

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah siswa SMK Sanjaya kelas XI dan XII, orang tua siswa SMK Sanjaya dan calon siswa SMK Sanjaya. Lokasi penelitian berada di daerah Kecamatan Ngawen Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok yang menarik perhatian peneliti, dimana kelompok tersebut oleh peneliti dijadikan sebagai objek untuk menggeneralisasikan hasil penelitian (Winarni, 2018).

Populasi untuk penelitian ini adalah :

- 1) Siswa kelas XI dan XII berjumlah 140 anak

Yaitu siswa kelas XI berjumlah 84 anak dan siswa kelas XII berjumlah 56 anak dengan alasan karena siswa kelas XI dan XII sudah merasakan manfaat dan pelayanan jasa di SMK Sanjaya Ngawen.

- 2) Orang tua siswa berjumlah 98 orang

Yaitu orang tua yang anaknya yang sudah duduk di kelas XI dan XII yang tidak tinggal di Panti Asuhan St. Thomas, karena orang tua siswa yang tinggal di Panti Asuhan berada di luar daerah Ngawen dan kebanyakan dari mereka orang tua berada di Kalimantan dan Kupang.

3) Calon siswa yaitu kelas IX

Siswa kelas IX di Kecamatan Ngawen dari empat SMP masing-masing satu kelas.

4) Calon orang tua siswa yaitu orang tua dari siswa kelas IX

Orang tua siswa kelas IX di Kecamatan Ngawen dari empat SMP masing-masing satu kelas.

Rencana teknis pembagian angket kuesioner sebagai berikut :

- Pembagian angket untuk siswa kelas XI dan XII dengan bertemu langsung dengan siswa yang bersangkutan di kelas masing-masing jurusan. Membagikan angket tersebut dan menunggu siswa mengisi angket sampai dikembalikan kembali.
- Pembagian angket untuk orang tua siswa kelas XI dan XII ketika pihak SMK Sanjaya Ngawen dengan cara dititipkan kepada siswa untuk dibawa pulang dan disampaikan kepada orang tua. Orang tua memberikan jawaban dari angket tersebut kemudian mengembalikan lewat putra –putri mereka.
- Pembagian angket untuk calon siswa SMK yaitu siswa SMP kelas IX. Angket diberikan kepada siswa dengan cara 10 anak dari 4 (empat) SMP yang berdekatan dengan SMK Sanjaya Ngawen yang akan menjadi responden untuk mengisi angket. Peneliti datang ke sekolah tersebut membagikan angket dengan bantuan guru kelas dan bertemu langsung dengan siswa. Membagikan angket tersebut dan menunggu jawaban dari siswa tersebut.

- Pembagian angket untuk orang tua siswa kelas IX SMP yang mengisi angket dari siswa tersebut di atas dengan cara menitipkan angket untuk orang tua siswa kepada siswa yang bersangkutan. Pengembalian angket 2 hari kemudian dan peneliti akan mengambil jawaban angket yang sudah dibagikan kepada orang tua siswa yang bersangkutan.

Pelaksanaan pengambilan data :

Setelah proposal disetujui maka dapat melakukan pengambilan data penelitian. Pada awal Bulan November 2019, peneliti datang ke SMK Sanjaya Ngawen bertemu dan memohon izin Kepala Sekolah yaitu Sr. M. Rosalia, AK, untuk mengambil data penelitian dengan membagikan kuesioner kepada siswa kelas XI dan XII beserta orang tua mereka. Satu minggu kemudian peneliti masuk dan bertemu siswa kelas XI dan XII yaitu kelas Jurusan Akuntansi, Jurusan Teknik Kendaraan Ringan dan Teknik Komputer Jaringan. Ada perubahan jumlah responden yaitu kelas XI yang semula 84 siswa, berkurang 4 siswa sehingga menjadi 80 siswa, 4 siswa (laki-laki) tersebut keluar karena tidak kersan tinggal di Panti Asuhan St. Thomas Ngawen dan memilih pulang ke Kalimantan. Sedangkan kelas XII yang semula 56 siswa, berkurang 1 siswa sehingga menjadi 55 siswa, 1 siswa (perempuan) tersebut tidak dapat melanjutkan untuk sekolah karena persiapan menikah.

Kuesioner dibagi ke masing-masing siswa dengan memberikan penjelasan maksud tujuan pengambilan data dan cara mengisi kuesioner. Peneliti menunggu siswa menjawab kuesioner dengan lengkap, setelah selesai kuesioner yang sudah terisi lengkap dikumpulkan. Kemudian siswa yang tidak tinggal di

Panti Asuhan St. Thomas diberi kuesioner untuk orang tua mereka dan dikembalikan paling lambat 2 hari setelah menerima kuesioner. Pengumpulan kuesioner ke guru wali kelas lewat ketua kelas masing-masing. Setelah 2 hari Peneliti mengambil kuesioner yang sudah diisi oleh orang tua siswa pada guru wali kelas.

Awal Bulan November 2019, peneliti bertemu Kepala Sekolah SMP 1 Negeri Ngawen yaitu Dra. Maryani, Kepala Sekolah SMP 3 Ngawen yaitu Drs. Heri Miswanto, Kepala Sekolah SMP Negeri 5 Ngawen yaitu Drs. Sriyana dan Kepala Sekolah SMP Sanjaya Ngawen yaitu Eka Purwantoro, S.Pd. untuk memohon izin pengambilan data untuk penelitian tugas akhir studi. Setelah mendapatkan izin, satu minggu kemudian dari pihak sekolah memberikan jadwal yang untuk pengambilan data, karena untuk kelas IX perlu menyesuaikan jadwal persiapan ulangan akhir semester ganjil. Setelah ada pengaturan jadwal pengambilan data, peneliti dapat bertemu siswa di kelas pada masing-masing sekolah yang bersangkutan.

Setelah mendapat jadwal untuk dapat masuk kelas, maka ketika berada di kelas pertama-tama peneliti memberikan penjelasan maksud, tujuan dan juga cara mengisi kuesioner, kemudian siswa mengisi kuesioner sampai selesai dan benar. Setelah siswa mengisi kuesioner dengan benar maka siswa langsung mengembalikan kuesioner tersebut. Setelah itu peneliti menitipkan kuesioner untuk orang tua mereka masing-masing dan dikembalikan paling lambat 2 hari setelah menerima kuesioner. Pengumpulan kuesioner lewat ketua kelas masing-masing dan diserahkan kepada kepala sekolah. Setelah 2 hari, peneliti

mengambil kuesioner yang sudah diisi oleh orang tua siswa pada kepala sekolah, untuk SMP Negeri 3 Ngawen diserahkan pada Guru Bimbingan Konseling.

Akan tetapi setelah kuesioner untuk calon orang tua siswa SMK Sanjaya dikembalikan kepada peneliti, ada beberapa kuesioner tidak diisi dengan lengkap misalnya hanya diisi bagian kepentingan saja atau hanya diisi identitas responden saja, sehingga tidak dapat digunakan sebagai data untuk diolah. Sehingga jumlah data yang diolah tidak sama antara jumlah calon siswa SMK Sanjaya Ngawen dan jumlah calon orang tua siswa SMK Sanjaya Ngawen.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung tanpa perantara pihak ketiga. Data diperoleh dan dikumpulkan langsung dari sumbernya berupa cerita atau catatan dari orang yang mengalami saat peristiwa terjadi (Winarni, 2018). Data tersebut berguna untuk mengetahui (memperoleh gambaran tentang suatu keadaan/permasalahan) dan untuk membuat keputusan/memecahkan permasalahan (Supranto, 2016). Data yang digunakan berupa persepsi responden mengenai 7P atau *Product, Price, Promotion, Place, People, , Process, Proof* yang ada di SMK Sanjaya Ngawen.

3.3.1 Alat / Instrumen Pengumpulan Data

Alat atau instrumen adalah alat pengumpulan data perlu benar-benar dibuat dan disusun sedemikian rupa sehingga mendapatkan data empiris sebagaimana adanya (Kurniawan, 2018). Dalam penelitian ini alat atau instrumen pengumpulan data dengan menggunakan teknik angket atau

kuesioner adalah teknik untuk mengumpulkan data dengan mengajukan daftar pertanyaan yang disampaikan kepada responden berkaitan dengan aspek-aspek penting yang berhubungan dengan variabel penelitian, dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis pada kertas yang disediakan untuk responden yang kemudian dapat diisi sesuai pandangan dan pendapat masing-masing responden (Wahyudi, 2015).

Jenis pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini, dengan menggunakan angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang menghendaki jawaban pendek atau jawabannya diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu. Daftar pertanyaan disertai alternatif jawaban telah disediakan oleh peneliti sehingga responden diminta dari untuk memilih salah satu jawaban atau lebih dari alternatif yang sudah disediakan (Winarni, 2018). Pertanyaan tertutup dari angket kuesioner ini dengan menggunakan *skala likert* dengan alasan karena *skala likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap dan pandangan individu atau sekelompok orang tentang fenomena atau gejala manajemen pendidikan (Kurniawan, 2018).

Dalam *skala Likert*, angka 5 (lima) menunjukkan tanggapan sangat setuju, sangat sering, sangat penting atau sangat positif dari responden penelitian terhadap pernyataan yang diajukan. Angka 4 (empat) berarti tanggapannya setuju, sering, penting atau positif. Angka 3 berarti tanggapannya ragu-ragu, kadang-kadang, kurang penting dan netral. Angka 2 (dua) berarti tanggapannya tidak setuju, hampir tidak pernah, tidak penting

atau negatif. Angka 1 (satu) berarti tanggapan sangat tidak setuju, sangat tidak sering, sangat tidak penting atau sangat negatif dari responden penelitian terhadap pernyataan yang diajukan (Kurniawan, 2018).

Sebelum angket digunakan untuk pengambilan data penelitian, maka perlu dilakukan pengujian terlebih dahulu, agar data yang terkumpul berkualitas dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian angket meliputi pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mendeteksi apakah angket atau kuesioner sebagai alat ukur variabel penelitian telah benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebagai alat ukur, angket atau kuesioner seharusnya mampu mengukur aspek-aspek yang merupakan indikator dari sebuah variabel penelitian (Wahyudi, 2015). Uji validitas dilakukan dengan perbandingan antara r tabel dan r hitung. Jika r tabel lebih kecil dari r hitung dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan, untuk mendeteksi apakah angket atau kuesioner sebagai alat ukur penelitian, telah memberikan hasil pengukuran yang konsisten atau ajeg dari waktu ke waktu. Angket atau kuesioner diharapkan mampu mengukur semua aspek penelitian dengan hasil yang konsisten dari pengukuran pertama

dengan pengukuran berikutnya (Wahyudi, 2015). Tinggi rendahnya reliabilitas diperlihatkan oleh suatu angka yang dinamakan koefisien reliabilitas. Reliabilitas empiris dapat dihitung dengan cara korelasi (Kurniawan, 2018). Angka korelasi yang didapatkan dilakukan dengan cara uji *Cronbach's Alpha*. Variabel yang baik jika yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari sama dengan 0,70 (Ghozali, 2013).

3.4. Uji Coba Skala Penelitian

3.4.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan kecermatan dan ketepatan alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang diukur, dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pernyataan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan software SPSS for Windows Versi 22.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 69 responden dengan 31 item pernyataan dan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1

Uji Validitas Item Pernyataan

No	Item Pernyataan	r _{hitung}		r _{tabel}	Kesimpulan
		Kepentingan	Kinerja		
1	Tersediannya peralatan ruang kelas yang memadai untuk belajar mengajar	0,642	0,552	0,244	Valid
2	Perpustakaan menyediakan buku-buku sesuai dengan kebutuhan	0,712	0,695	0,244	Valid
3	Tersedianya perlengkapan yang memadai di ruang praktek sesuai jurusan	0,549	0,517	0,244	Valid

	masing-masing				
4	Kurikulum yang sudah sesuai dengan kebutuhan siswa di masing-masing jurusan	0,480	0,536	0,244	Valid
5	Pelajaran terlaksana sesuai jadwal	0,623	0,440	0,244	Valid
6	Kegiatan ekstrakurikuler yang menarik sesuai dengan bakat dan minat siswa	0,610	0,627	0,244	Valid
7	Biaya SPP setiap bulannya sangat terjangkau sesuai pendapatan orangtua siswa	0,507	0,633	0,244	Valid
8	Waktu pembayaran SPP sangat fleksibel	0,581	0,541	0,244	Valid
9	Dana Pengembangan Sekolah (DPS) sangat terjangkau sesuai pendapatan orangtua siswa	0,617	0,738	0,244	Valid
10	Pembayaran DPS sangat fleksibel	0,577	0,645	0,244	Valid
11	SMK Sanjaya Ngawen menyediakan beasiswa kepada siswa yang kurang mampu dan siswa yang berprestasi	0,627	0,670	0,244	Valid
12	Informasi tentang SMK Sanjaya Ngawen diperoleh melalui orang lain	0,478	0,454	0,244	Valid
13	Informasi tentang SMK Sanjaya Ngawen diperoleh melalui brosur	0,659	0,422	0,244	Valid
14	Informasi tentang SMK Sanjaya Ngawen diperoleh melalui pameran sekolah	0,541	0,677	0,244	Valid
15	Kondisi jalan yang baik di depan SMK Sanjaya	0,572	0,728	0,244	Valid
16	Letak SMK Sanjaya mudah terjangkau oleh masyarakat	0,596	0,704	0,244	Valid
17	Ketersediaan tempat parkir yang memadai untuk siswa, guru, karyawan dan tamu	0,638	0,685	0,244	Valid
18	Lingkungan di dalam sekolah yang nyaman bagi proses belajar siswa	0,693	0,661	0,244	Valid

19	Lingkungan di luar sekolah yang mendukung bagi proses belajar siswa	0,534	0,700	0,244	Valid
20	Kemampuan kompetensi dan latar belakang pendidikan guru-guru SMK Sanjaya Ngawen yang sesuai dengan pelajaran yang diampu	0,708	0,723	0,244	Valid
21	Pegawai Tata Usaha yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja	0,708	0,731	0,244	Valid
22	Keterampilan Pegawai Tata Usaha dalam menggunakan alat-alat perkantoran	0,695	0,713	0,244	Valid
23	Kemampuan tenaga keamanan sehingga dapat menjamin keamanan di sekolah	0,685	0,745	0,244	Valid
24	Kemampuan bekerja tenaga kebersihan dalam menjalankan tugas sehingga dapat menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekolah	0,659	0,675	0,244	Valid
25	Siswa mudah mendapatkan informasi dan pengetahuan dari guru	0,716	0,719	0,244	Valid
26	Siswa mudah mendapatkan informasi tentang semua administrasi sekolah	0,681	0,625	0,244	Valid
27	Peraturan dan tata tertib di SMK Sanjaya terlaksana dengan baik	0,625	0,718	0,244	Valid
28	Siswa mendapatkan nilai yang baik dalam Ujian Nasional	0,622	0,783	0,244	Valid
29	Siswa selalu mendapatkan peringkat yang baik dalam setiap perlombaan antar sekolah Tingkat Kecamatan dan Kabupaten	0,657	0,725	0,244	Valid
30	Siswa dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi	0,666	0,756	0,244	Valid

31	Siswa yang telah lulus akan mendapatkan lapangan pekerjaan sesuai jurusan	0,676	0,772	0,244	Valid
----	---	-------	-------	-------	-------

Sumber : Data Primer yang diolah Tahun 2020

Pada hasil uji validitas dengan menggunakan *software SPSS 22.0 for windows* dari 69 responden, dapat diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang diperlukan pada penelitian adalah kereliabilitas suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan *software SPSS 22.0 for window*, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2
***Cronbach's Alpha* pada Uji Reliabilitas**
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja
Reliability Statistics

Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
Skor Kepentingan	. 947	31
Skor Kinerja	. 955	31

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel karena lebih dari 0,7 dari *Cronbach's Alpha* yanti dengan nilai tingkat kepentingan sebesar 0,947 dan tingkat kinerja sebesar 0,955 dari 31 item pernyataan.

3.5. Alat Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kesesuaian kinerja dalam indikator bauran pemasaran (Supranto, 2011).

Langkah-langkah (IPA) adalah sebagai berikut :

1. Menghitung rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kepentingan dari seluruh item pernyataan 7P yang dipersepsikan oleh konsumen, adalah sebagai berikut :

$$\underline{XI} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\underline{YI} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

\underline{XI} = skor rata-rata tingkat kinerja

\underline{YI} = skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum yi$ = jumlah skor satu item kepentingan seluruh responden

$\sum xi$ = jumlah skor satu item kinerja seluruh responden

n = jumlah responden

Dengan kriteria nilai sebagai berikut :

Tabel 3.3
Indeks Rata-rata Tingkat Kinerja dan Rata Tingkat Kepentingan

Interval	Kualitas Layanan	
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1,00 – 1,799	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
1,80 – 2,599	Tidak Baik	Tidak Penting
2,60 – 3,399	Cukup Baik	Cukup Penting
3,40 – 4,199	Baik	Penting
4,20 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Penting

2. Menghitung tingkat kesesuaian.

Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan mengenai penilaian responden pada SMK Sanjaya Ngawen berdasarkan 7 P dalam bauran pemasaran sehingga ada 7 unsur kualitas layanan dalam menilai mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan responden yaitu: produk, harga, promosi, distribusi, manusia, proses dan bukti.

Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan yang kemudian dikalikan 100%, yaitu sebagai berikut :

$$TK = \frac{\sum y_i}{\sum x_i} \times 100\%$$

Keterangan :

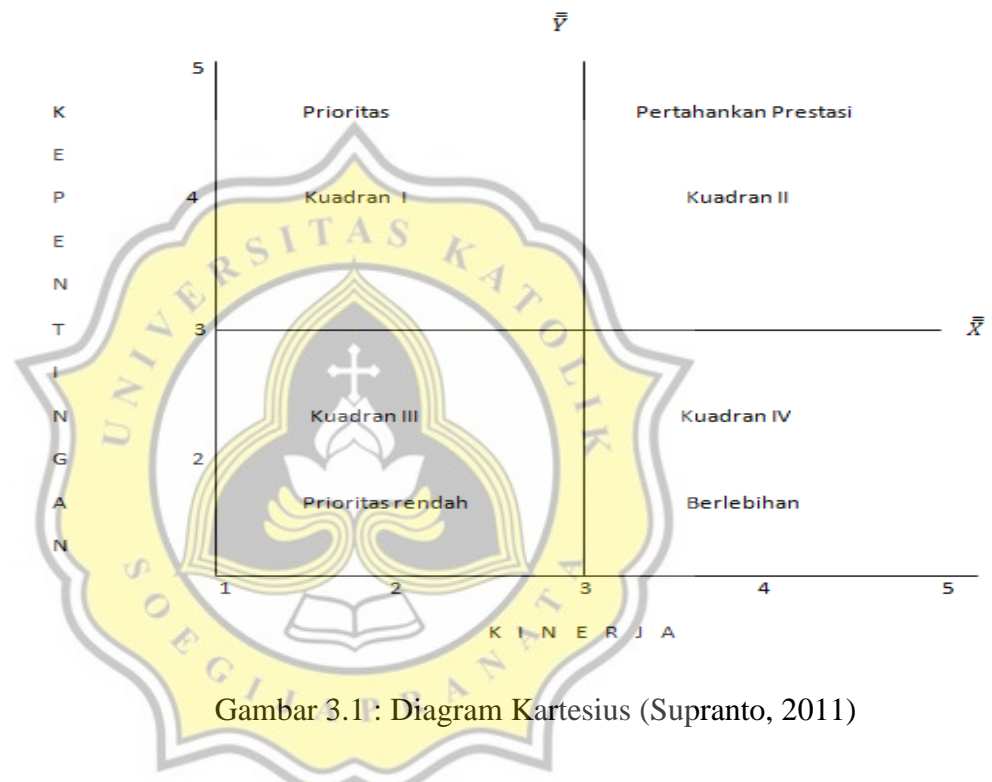
TK = Tingkat Kesesuaian

$\sum x_i$ = jumlah skor satu item kepentingan seluruh responden

$\sum y_i$ = jumlah skor satu item kinerja seluruh responden

(Supranto, 2011).

Penjabaran tiap indikator dalam diagram kartesius yaitu grafik yang digunakan untuk memetakan indikator kualitas layanan, seperti gambar di bawah ini(Supranto, 2011):



Gambar 3.1 : Diagram Kartesius (Supranto, 2011)

Nilai \bar{X} memotong tegak pada sumbu horizontal, sumbu yang menggambarkan kinerja indikator (x) atau persepsi responden. Sedangkan nilai \bar{Y} memotong lurus pada sumbu vertikal, sumbu yang menggambarkan kepentingan indikator (y) atau harapan responden. Setelah memperoleh skor kinerja dan kepentingan indikator serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian skor-skor tersebut diplotkan ke dalam kuadran Kartesius dengan program statistik SPSS.

Keterangan :

Kuadran I : dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh responden, tetapi sekolah memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu berusaha meningkatkan pelayanan kepada siswa dan orangtua.

Kuadran II: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh responden dan sekolah sudah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, dimensi pelayanan ini harus dipertahankan. Oleh karena itu sekolah perlu mempertahankan dan menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan orangtua.

Kuadran III: dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh responden dan sekolah memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah. Oleh karena itu, sekolah tidak terlalu penting memperhatikan atribut yang masuk dalam kuadran III.

Kuadran IV: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh responden, tetapi sekolah memberikan pelayanan yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebihan. Oleh karena itu, sekolah perlu mengurangi usaha memberikan pelayanan yang baik untuk atribut yang masuk dalam kuadran IV (Algifari, 2016)

3. Pengolahan data responden dari kuesioner menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menghasilkan tingkat kesesuaian

antara tingkat kualitas yang diterima oleh konsumen (*performance*) dengan tingkat kualitas yang diharapkan oleh stakeholder (*importance*). Jika tingkat kualitas yang diterima oleh responden (*performance*) lebih tinggi daripada tingkat kualitas yang diharapkan oleh responden (*importance*) menunjukkan bahwa untuk item tersebut sekolah mampu memenuhi pelayanan kepada responden melebihi yang mereka harapkan. Sedangkan jika tingkat kualitas yang diterima oleh responden (*performance*) lebih rendah daripada tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen (*importance*) menunjukkan bahwa untuk item tersebut sekolah tidak mampu memenuhi pelayanan kepada responden sesuai harapan mereka. Sekolah perlu membuat skala prioritas perbaikan pada atribut yang masuk dalam kuadran I yang memiliki angka kesenjangan paling buruk.

Setelah melihat hasil di atas maka selanjutnya akan dikembangkan analisis dengan cara deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah informasi yang diperoleh dapat digambarkan tentang fakta yang telah terkumpul sesuai kondisi yang sebenarnya pada saat sekarang (Arikunto, 2005);(Guritno, Sudaryono, & Untung, 2010);(Nawawi & Martini, 1993)

Untuk dapat mencapai tujuan pemasaran yang diharapkan yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen maka strategi bauran pemasaran dapat dirancang secara terintegrasi untuk menghasilkan respon yang positif dalam pasar sasaran sehingga

mendatangkan hasil yang memuaskan. Keberhasilan setiap bauran pemasaran tergantung pada komponen yang terlemah di dalamnya. Dengan melihat hasil pemetaan, maka akan diketahui komponen mana yang lemah tetapi punya unsur penting, hal tersebut yang harus diperbaiki dengan melihat tingkat kesesuaian.

